

# PENGEMBANGAN SUMBER DAYA APARATUR DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH

**Roro Setiyaningsih**

*rorosetiyaningsih@gmail.com*

*Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako*

## Abstract

*The purpose of this study was to determine the development of apparatus resources at Palu City Department of Population and Civil Registration. Types of data used were primary and secondary data. Data collection techniques in this study were observations, interviews, and documentations. Informants of this study amounted to 7 (seven) people. This study used the data analysis model of Miles and Huberman, namely data reduction, data presentation, and conclusion. The theory used was the theory of Armstrong. The apparatus resources development at Palu City Department of Population and Civil Registration was still less good. It could be known from the four aspects, namely Learning aspect where the employees lacked learnings related to the tasks, Training aspect where the employees lacked trainings in performing the tasks, Development aspect where the placement of employees lacked compatibilities between education and office held, and Education aspect where there were still many employees who were lacking in higher level education.*

**Keywords:** *Development Of Apparatus Resources (Learning, Training, Development, Education)*

Para pegawai merupakan aset utama atau faktor penentu dari setiap organisasi baik itu organisasi pemerintah maupun non pemerintah karena peranan mereka sangatlah menentukan berhasil tidaknya organisasi untuk mencapai sasarannya dan mereka juga merupakan faktor penting bagi manajemen untuk melaksanakan berbagai aktifitas dan bahkan kelangsungan hidup organisasi.

Dalam rangka mewujudkan *good governance* diperlukan infrastruktur dan suprastruktur yang akomodatif terhadap nilai-nilai *good governance*. Strategi pengembangan SDM merupakan infrastruktur utama yang dapat mendukung pemerintahan yang *good governance*. Sedangkan struktur organisasi sebagai perangkat keras yang menjadi fokus bagi berkembangannya pemerintahan yang *good governance*. Bertolak dari nilai strategis baik struktur maupun strategi pengembangan SDM maka perlu diperbaiki. Untuk memperoleh manfaat pengembangan SDM yang nyata

harus ada struktur yang memungkinkan terjadinya *learning process*.

Strategi pengembangan SDM ditujukan untuk mengembangkan kemampuan pembelajaran yang kontinyu (*continuous learning*), karena dinamisasi perubahan lingkungan semakin menuntut kemampuan intelektual (*brain intensive*) untuk menghasilkan pengetahuan Handoko (dalam Ambar Teguh, 2011: 47)

Terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan cita-cita dari negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan seperti itu dilandasi oleh tegaknya prinsip-prinsip seperti supremasi hukum, profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi, baik dalam pengelolaan kebijakan maupun dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan masyarakat dilakukan secara prima (*excellent services*), yaitu transparan, berkualitas, efisien, demokratis dan berkeadilan. Kinerja aparatur dalam sistem pemerintahan yang demokratis sangat

ditentukan oleh seberapa jauh rakyat memperoleh akses pelayanan yang sama tanpa dibedakan asal-usul, etnis, agama, maupun aspirasi politiknya. Dalam rangka itu, sumber daya aparatur pemerintahan yang netral dari kekuatan-kekuatan politik yang ada sangat diperlukan bagi tata pemerintahan yang baik dan beribawa (*good governance*).

Berkaitan dengan kependudukan, salah satu permasalahan yang seringkali mengemuka adalah penyiapan sistem informasi dan pendataan yang belum optimal. Sistem informasi yang dapat dipertanggung jawabkan merupakan salah satu komponen utama untuk merencanakan berbagai kebijaksanaan pembangunan melalui data base yang dapat dipercaya, para investor dan juga pelaku ekonomi dapat melihat sejauh mana kesiapan daerah pada khususnya dalam mengembangkan wilayahnya. Pertumbuhan penduduk dan segala kompleksitas permasalahannya perlu dicermati secara serius.

Pencatatan sipil adalah suatu kegiatan pelayanan dan pembinaan Pemerintah menyangkut kedudukan hukum seseorang pada saat yang dapat dipergunakan sebagai bukti yang otentik bagi pihak yang bersangkutan maupun pihak ketiga. Hal inilah yang mendasari betapa pentingnya administrasi kependudukan disamping sebagai bentuk penyelenggaraan Pemerintah di daerah. Dengan demikian dalam peningkatan kualitas pelayanan publik perlu diupayakan adanya birokrasi yang tidak tertalu berbelit-belit, serta pelayanan yang diberikan harus efisien dan efektif. Untuk mencapai pelayanan yang efisien dan efektif, maka diperlukan SDM yang profesional.

Pengembangan sumber daya manusia memiliki beberapa unsur-unsur menurut Armstrong (2006:535). Unsur-unsur dari proses ini adalah:

1. *Learning*, (Pembelajaran) - didefinisikan oleh Bass dan Vaughan (1966) sebagai ' perubahan yang relatif permanen dalam

perilaku yang terjadi sebagai hasil dari latihan atau pengalaman '.

2. *Education*, (Pendidikan) - pengembangan pengetahuan, nilai-nilai dan pemahaman diperlukan dalam semua aspek kehidupan daripada pengetahuan dan keterampilan yang berkaitan dengan daerah tertentu aktivitas.
3. *Development*, (Pengembangan) pertumbuhan atau realisasi kemampuan dan potensi seseorang melalui penyediaan pembelajaran dan pengalaman pendidikan.
4. *Training*, (Pelatihan) - modifikasi terencana dan sistematis perilaku melalui pembelajaran peristiwa, program dan instruksi, yang memungkinkan individu untuk mencapai tingkat pengetahuan, keterampilan dan kompetensi yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara efektif.

## METODE

Metode penelitian, pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Desain penelitian pada hakekatnya merupakan suatu strategi untuk mencapai tujuan penelitian dan berperan sebagai pedoman atau penuntun peneliti pada seluruh proses penelitian.

Tipe penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dapat didesain untuk memberikan sumbangannya terhadap teori praktis, kebijakan, masalah-masalah social tindakan. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan dan diperoleh dari situasi yang alamiah, Satori, D dan Komariah (2011:22-25).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengembangan Sumber Daya Aparatur di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.**

Dalam sebuah organisasi keberadaan manusia merupakan aset yang sangat berharga bagi organisasi itu sendiri. Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting dalam keberlangsungan hidup matinya sebuah organisasi. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan dari kualitas orang-orang yang berada di dalamnya. Sumber daya manusia akan bekerja secara optimal jika organisasi dapat mendukung kemajuan karir mereka dengan mengembangkan potensi yang telah mereka miliki.

Pengembangan sumber daya manusia sebagai usaha atau proses peningkatan kemampuan dan keterampilan dalam mencapai keberhasilan tugas maupun pekerjaan dalam organisasi. Melalui pendidikan, pelatihan, belajar maupun pengembangan karir pegawai pastinya akan memberikan peningkatan pada kualitas pegawai sehingga tujuan-tujuan organisasi dapat tercapai dan kinerja pegawai pun semakin baik. Pengembangan sumber daya manusia ini seharusnya dilakukan secara terencana dan berkesinambungan baik pengembangan pada tenaga manajerial maupun tenaga terampil sehingga dapat memberi manfaat yang optimal bagi keberlangsungan pekerjaan suatu instansi pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.

Sumber daya sebagai sumber tenaga, kemampuan, kekuatan, dan keahlian yang dimiliki oleh manusia, akan sangat memengaruhi keberhasilan pembangunan karena itu manusia memiliki peran yang menentukan. Oleh karena itu perlu diadakannya pengembangan guna menciptakan sumber daya yang lebih kompeten dalam pergerakan organisasinya. pengembangan sumber daya manusia dalam

hal ini adalah aparatur pemerintah atau pegawai dalam sebuah instansi.

Kinerja organisasi diperoleh dari pengolahan berbagai tujuan, sasaran dan pengembangan sumber daya manusia di dalamnya dalam rangka mencapai tujuan baik jangka pendek maupun jangka panjang. Apabila daya dukung organisasi sudah dapat berjalan dengan baik pengembangan sumberdaya manusia akan dapat memberikan dampak baik bagi peningkatan kinerja organisasi. Hal ini terjadi karena sumberdaya manusia yang berkembang secara kompeten merupakan suatu kondisi dimana seluruh elemen internal organisasi siap untuk bekerja dengan mengandalkan kualitas diri dan kemampuan yang baik.

Proses pelaksanaan pengembangan pegawai hendaknya disusun secara cermat dan didasarkan kepada metode-metode ilmiah serta berpedoman pada keterampilan yang dibutuhkan dinas bina marga saat ini maupun untuk masa depan, dimana proses pelaksanaan haruslah didasari pada pertimbangan tuntutan pekerjaan atau jabatan.

### **A. Pembelajaran**

Pembelajaran adalah suatu sistem dimana komponen-komponen yang terdapat didalamnya saling berinteraksi dan saling bersinergi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pembelajaran merupakan suatu upaya yang dilakukan sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan ilmu pengetahuan yang dimilikinya.

Berdasarkan hasil wawancara serta hasil observasi yang dilakukan peneliti, maka diketahui bahwa aspek pembelajaran sudah cukup baik dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara dan observasi yang menunjukkan bahwa aparatur melakukan pembelajaran secara mandiri dengan membaca buku-buku pedoman, mencari informasi lewat media internet, serta belajar kepada pegawai yang dianggap lebih mengetahui tentang masalah-

masalah yang muncul dalam pelaksanaan tugas. Pembelajaran tidak akan berjalan tanpa adanya media pembelajaran, media pembelajaran tersebut dapat berupa alat pembelajaran contohnya buku-buku, modul pembelajaran, video tutorial, dan lain-lain. Selain itu pembelajaran juga bisa didapatkan dari pengalaman sehari-hari, contohnya dengan adanya kesalahan dalam melakukan tugas dapat dijadikan bahan pembelajaran agar hal yang sama tidak terulang dikemudian hari.

## **B. Pelatihan**

Pelatihan adalah suatu proses peningkatan keahlian, pengalaman atau keterampilan teknis pelaksanaan pekerjaan. Pelatihan biasanya berlangsung singkat dan lebih mengutamakan praktek daripada teori. Pelatihan bertujuan untuk meningkatkan keahlian para pegawai dalam penggunaan alat ataupun mesin.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan para informan dan observasi yang dilakukan peneliti para aparatur mendapatkan dan menjalani pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh pusat, pelatihan yang diikuti oleh para aparatur biasanya adalah pelatihan yang berkaitan dengan teknis data kependudukan, seperti cara input data kependudukan, pengelolaan data base, tentang sistem jaringan juga tentang cara validasi data kependudukan. Pelatihan merupakan salah satu cara untuk menambah kemampuan kerja pegawai, pelatihan yang diberikan pun tidak sembarangan tetapi harus memperhatikan kesesuaian antar tupoksi seorang pegawai yang akan mengikuti pelatihan dengan pelatihan yang akan dijalani. Pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan merupakan bentuk upaya pemerintah juga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu untuk terus menerus mengembangkan Sumber Daya Aparatur yang ada, dengan adanya pelatihan diharapkan para aparatur

mampu untuk meningkatkan potensi diri serta kinerjanya.

## **C. Pengembangan**

Pengembangan adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh organisasi dalam memfasilitasi pegawai agar memiliki pengetahuan, keahlian, dan/atau sikap yang dibutuhkan dalam menangani pekerjaan saat ini atau yang akan datang. Aktivitas yang dimaksud, tidak hanya pada aspek pendidikan dan pelatihan saja, akan tetapi menyangkut aspek karir dan pengembangan organisasi. Pengembangan sumber daya manusia meliputi aktivitas-aktivitas yang diarahkan terhadap pembelajaran organisasi maupun individual. Pengembangan sumber daya manusia terwujud dalam aktivitas-aktivitas yang ditujukan untuk merubah perilaku organisasi. Pengembangan sumber daya manusia menunjukan suatu upaya yang disengaja dengan tujuan mengubah perilaku anggota organisasi atau paling tidak meningkatkan kemampuan untuk berubah.

Dari beberapa hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dapat diberikan kesimpulan bahwa pegawai yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat jarang dimutasikan. Mutasi atau rotasi kerja dilakukan untuk menghindari kejenuhan karyawan atau pegawai pada rutinitas pekerjaan yang terkadang membosankan serta memiliki fungsi tujuan lain supaya seseorang dapat menguasai dan mendalami pekerjaan lain di bidang yang berbeda di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Dalam hal penempatan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga belum terlaksana dengan baik melihat masih banyaknya pegawai yang ditempatkan belum sesuai dengan latar pendidikan yang dimilikinya. Penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya cepat atau lambat akan menimbulkan masalah dalam pelaksanaan kerja, terlebih lagi dalam melayani masyarakat, para aparatur Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dituntut untuk bekerja dibawah tekanan waktu, karena masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen kependudukan menginginkan proses pembuatan dokumen yang singkat, dan tepat. Apabila pegawai yang tidak memiliki kemampuan ditempatkan dibagian yang bukan semestinya tentu akan menghambat proses pengerjaan dokumen. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu saat ini kekurangan tenaga atau staf yang ahli dalam bidang komputer dan jaringan, hanya beberapa orang saja yang memang berlatar pendidikan bidang komputer dan jaringan, maka penambahan pegawai yang ahli dalam bidang ini sangatlah dibutuhkan, karena jika hanya mengandalkan pelatihan-pelatihan tidak akan mampu menangani kendala-kendala yang muncul seperti waktu penyelesaian dokumen yang tidak sesuai waktu, kesalahan dalam pencetakan data penduduk, kesalahan dalam input data base, dan lain sebagainya. Maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa aspek pengembangan belum terlaksana dengan baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

#### **D. Pendidikan**

Pendidikan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan untuk menambah pengetahuan umum ataupun teori-teori kepada pegawai disuatu organisasi yang biasanya berlangsung lama seperti menyekolahkan pegawai kejenjang pendidikan yang lebih tinggi guna memberikan peningkatan keterampilan kerja, keahlian teoritis dan konseptual pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dan juga observasi yang peneliti lakukan maka dapat disimpulkan bahwa pegawai belum diberikan fasilitas untuk melanjutkan pendidikan, mau tidak mau pegawai yang ingin melanjutkan pendidikan harus menggunakan biaya sendiri, tanpa ada bantuan dari Kantor. Hal tersebut menjadi faktor kendala utama bagi aparatur yang ingin melanjutkan pendidikan, terlebih

lagi biaya pendidikan yang semakin mahal seiring perkembangan jaman. Maka pemerintah maupun unsur lain yang terkait harus mengatasi masalah ini dengan cara pemberian beasiswa maupun bantuan dana pendidikan bagi para pegawai. Karena manfaat dari hasil pendidikan nantinya tidak hanya dirasakan oleh individu yang menjalani pendidikan, tetapi dirasakan pula oleh instansi tempat dimana ia bekerja dalam hal ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan dan juga dari hasil pembahasan tentang bagaimana Pengembangan Sumber Daya Aparatur di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi tengah, dengan menggunakan teori dari Armstrong yang memuat 4 (empat) aspek, yaitu : Pembelajaran (*Learning*), Pelatihan (*Training*), Pengembangan (*Development*), dan juga Pendidikan (*Education*) dinilai melalui aspek-aspek tersebut belum berjalan dengan baik, masih ada beberapa aspek yang masih kurang baik.

Dari keempat aspek tersebut hanya 2 (dua) yang sudah berjalan dengan baik yaitu Pembelajaran, pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah melakukan pembelajaran secara mandiri. Yang kedua adalah Pelatihan, para pegawai yang ada di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sudah cukup banyak yang mengikuti pelatihan-pelatihan di Pusat yang berkaitan dengan pengolahan data kependudukan.

Tetapi masih ada yang belum berjalan dengan baik, yaitu aspek Pengembangan, dimana pegawai sangat jarang dipromosi maupun dimutasikan, hal tersebut menjadikan pegawai tidak dapat berkembang, dan juga penempatan pegawai belum sesuai dengan latar pendidikan yang dimiliki. Berikutnya

yang belum berjalan dengan baik adalah aspek Pendidikan, tidak adanya beasiswa atau dana bantuan pendidikan yang diberikan untuk para pegawai yang ingin melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

### Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan tersebut maka penulis menyarankan bahwa:

1. Penempatan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil haruslah sesuai dengan latar pendidikan yang dimiliki serta keahliannya dan agar ada penambahan pegawai yang memiliki pendidikan dasar dalam bidang komputer jaringan dan IT.
2. Pegawai yang memiliki keinginan untuk melanjutkan pendidikan harus diberi dukungan tidak hanya dukungan moril tetapi juga dukungan materil berupa dan bantuan atau beasiswa.
3. Sarana dan prasarana khususnya gedung harus diperluas kembali karena gedung yang digunakan saat ini bisa dibilang sangat sempit, tidak sesuai dengan kapasitas masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada Ketua dan Anggota Tim Pembimbing, Dr.Syahrudin Hattab M.Si dan Dr. Hajar Anna Patunrangi, M.Si, penyunting, penyunting ahli dan ketua penyunting dengan penuh ketelitian memberikan bimbingan dan arahan yang menyempurnakan artikel ini.

### DAFTAR RUJUKAN

- Armstrong, Michael. 2006. *10th Edition A Handbook Of Human Resource Management Practice*. United Kingdom: Kogan Page.
- Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas
- Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 1994 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan PNS
- Peraturan Pemerintah Nomor 98 Tahun 2000 tentang Pengadaan Pegawai Negeri Sipil
- Sedarmayanti. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Simamora. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi 3)*. Jogjakarta: STIE YKPN.
- Siswanto.2010. *Pengantar Manajemen*.Jakarta: Bumi Aksara.
- Solihin, Ismail.2009. *Pengantar Manajemen*.Jakarta:Erlangga.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani, Ambar Teguh.2011. *Memahami good governance dalam perspektif SDM*. Jogjakarta: Gava Media.
- Undang- Undang No. 43 tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian pasal 1 ayat 1
- Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara